

RENOVACIÓN URBANA Y CONTROL SOCIAL.

Consideraciones
propositivas para articular
modelo de ciudad
y modelo de gobierno¹

12

Carlos M. Yory-García²
Universidad Católica de Colombia



Arcos de Lapa, Rio de Janeiro, 2018

Carlos M. Yory-García



Detalle paisaje urbano Río de Janeiro, 2018
Carlos M. Yory-García

Introducción

Una mirada transversal

De acuerdo con los posicionamientos y denuncias planteadas, y en la perspectiva de contribuir a través de un pensamiento crítico y propositivo con la determinación de políticas públicas capaces de enfrentar el proceso de deterioro de los centros urbanos —particularmente latinoamericanos— por la vía de una renovación consciente y respetuosa de los valores patrimoniales y de los tejidos sociales que allí tienen asiento, se pueden inferir como elementos comunes a las argumentaciones presentadas la necesidad de:

- Reconocer e identificar las formas de ocupación y apropiación del suelo urbano.
- Identificar los tejidos sociales que allí tienen asiento, así como sus formas de relación con el territorio.
- Desencadenar, con participación ciudadana, un proceso integral de intervención sobre las zonas deterioradas.
- Liderar un proceso de co-administración del territorio conducente a mejorar la calidad de vida y del ambiente urbano.
- Promover procesos incluyentes de equidad, tolerancia y justicia social a partir de la realización de una acción integral concertada sobre el territorio.
- Promover y posibilitar el afinamiento, recualificación y modernización de los instrumentos de gestión del suelo.

- Articular la relación entre modelo de ciudad y modelo de gobierno desde una perspectiva democrática e incluyente.
- Potenciar la vivienda promoviendo procesos de mejoramiento, rehabilitación y densificación.
- Otorgar al espacio público el papel de estructurador de las actividades urbanas y, al mismo tiempo, de formador de ciudadanía.
- Promover el desarrollo de actividades múltiples y la recuperación de la noche.
- Minimizar los niveles de inseguridad.
- Desarrollar de la mano de una eficiente estrategia de gestión del suelo una del riesgo y del conflicto en sus múltiples dimensiones.
- Tener en cuenta la capacidad de carga del entorno a intervenir.
- Generar confianza ante la ciudadanía y ante los potenciales sectores inversores.
- Atraer la inversión al sector sobre la base de la inclusión de actividades compatibles y amables con los usos existentes.

Para lograr esto, se propone que las estrategias planteadas se desarrollen en cinco frentes básicos:

- a. La coordinación interinstitucional.
- b. La inclusión de la comunidad en los procesos de formulación de las estrategias correspondiente.
- c. La realización de alianzas estratégicas con el sector privado.

- d. La adopción de medidas estructurales en materia de seguridad ciudadana.
- e. La atención, de manera prioritaria, a los problemas generados por la presencia de vendedores informales y habitantes de la calle.

Lo anterior supondría:

- a. Diseñar e implementar una estrategia de concertación multiactoral que de manera solidaria y corresponsable asuma el reto de intervenir de manera coordinada, sostenida y sustentable, en la recuperación sensible de los sectores comprometidos.
- b. Mejorar las condiciones de gobernabilidad y gobernanza de los sectores a intervenir, motivando la participación y construyendo colectivamente legitimidad.
- c. Incrementar las condiciones de productividad, a la vez que mejorar las condiciones económicas de los habitantes, brindando alternativas que a la vez que propicien el mejoramiento del ingreso brinden salidas tanto a la ilegalidad como a la informalidad.
- d. Mejorar la calidad de vida de los pobladores y usuarios, así como fortalecer el tejido social en estrecha coordinación con el mejoramiento del tejido físico.
- e. Diseñar una propuesta de desarrollo inmobiliario capaz de optimizar el manejo de las plusvalías, fortalecer los instrumentos de gestión del suelo y garantizar una adecuada distribución de cargas y beneficios a partir

de la puesta en marcha de una estrategia de gestión multiactoral que en principio aliente la recuperación del espacio público, amplíe la oferta de equipamientos sociales, productivos y de servicio y, desde aquí, estimule y facilite la inversión en materia de vivienda

- f. Atraer la inversión privada sobre la base del mejoramiento integral del atractivo que, sobre el sector, posibiliten las fases iniciales de las operaciones pertinentes.

En tal sentido, lo que la experiencia ha demostrado es la conveniencia de desarrollar los procesos de renovación urbana atendiendo las siguientes cinco estrategias:

- a. *Estrategia de coordinación y articulación interinstitucional:* Montaje de un Comité Interinstitucional técnico-operativo orientado a la socialización de la información, a la optimización coordinada de los canales e instrumentos institucionales vigentes y a la definición y adopción de compromisos intersectoriales.
- b. *Estrategia de concertación Público-Privada:* Montaje de dos Mesas de Gestores Sociales; una, a nivel macro (empresarios y/o gremios), orientada a atraer el gran capital, y otra, a nivel micro (comerciantes, empresarios locales, instituciones, organizaciones, habitantes y colectivos), orientada a la inclusión social, a la corresponsabilidad y, desde aquí, a la formulación de pactos y acuerdos sociales.

- c. *Estrategia de apropiación ciudadana:* Realización de talleres de diseño participativo orientados tanto a la concertación en torno a la definición y diseño de los proyectos a llevar a cabo como al diseño de planes vecinales encaminados a la definición y realización de acciones ciudadanas e institucionales derivadas y suplementarias a las actuaciones urbanísticas contempladas en la vía de promover tanto la apropiación y sustentabilidad de las obras como la convivencia. Aspiración basada en un trabajo por grupos de población orientado, fundamentalmente, a la inclusión de la población vulnerable (niños, jóvenes y madres cabeza de familia).
- d. *Estrategia de desarrollo económico y social:* Realización de talleres de capacitación productiva, así como montaje y/u optimización de circuitos económicos, cadenas productivas y fortalecimiento de la economía de escala y solidaria. Aspiración orientada al mejoramiento del ingreso, a la diversificación de la base económica, al aumento de la base productiva, a la creación de nuevos yacimientos de empleo, a la seguridad alimentaria, al incremento en las horas de ocupación del espacio público, a la reinserción ciudadana y a la revitalización productiva.
- e. *Estrategia de seguimiento, monitoreo y control social:* Definición e instalación de comités cívico-ciudadanos orientados a la realización de la veeduría ciudadana a los proyectos (en la vía de fortalecer su apropiación) y a ejercer el control social sobre las operaciones de re-

novación a través de sus distintas actuaciones urbanísticas.

Control social y participación ciudadana

Sobre este último punto vale la pena ampliar la reflexión en lo que respecta a la noción de Control Social (CS), anotando al respecto que:

- a. El CS debe entenderse más como un procedimiento estratégico de autorregulación consensuada entre el Estado y la ciudadanía que como un instrumento regulador del primero frente a la segunda; en esta medida, debe asumirse como una técnica inclusiva y participativa de concertación puesta al servicio de la democracia.
- b. En la medida de lo anterior, el CS debe asumirse como una oportunidad para constituir pactos multistamentarios en corresponsabilidad (Estado, Comunidad, Empresa Privada) orientados al mejoramiento de las condiciones de gobernabilidad por la vía del fortalecimiento institucional.
- c. Desde la perspectiva del fortalecimiento institucional el CS debe entenderse a la vez como medio y como fin; en el primer caso, en tanto condición de posibilidad para el ejercicio de la democracia; y, en el segundo, en tanto objetivo fundamental de un ejercicio de autogobierno basado en la autorregulación y la corresponsabilidad.

Desde aquí, los procesos relacionados con las operaciones de renovación urbana —concebidos en

“clave” de valoración patrimonial— deberían entenderse y concebirse como una oportunidad para posibilitar el fortalecimiento de la gobernabilidad democrática y de la gobernanza territorial por la vía del propio fortalecimiento institucional que acompaña la concertación multiactoral.

En tal sentido, la constitución de pactos multistamentarios en corresponsabilidad, orientados al fortalecimiento de la democracia por la vía del fortalecimiento de la gobernabilidad a partir del CS, exige el diseño y la puesta en marcha de toda una arquitectura de la participación, en este caso concomitante a los procesos de gestión del suelo y de ocupación del territorio que acompañan los procesos renovadores. De esta forma, para que la participación contribuya con el fortalecimiento de la gobernabilidad es necesario que trascienda cualquier papel consultivo reduccionista para posicionarse como un auténtico instrumento deliberativo.

Sobre esta base, la constitución de una participación deliberativa debe considerarse a partir de la formación, la argumentación y la instrumentación (entendida esta última como la posibilidad real frente a la acción); condiciones fundamentales para que se consolide como un instrumento de legitimización del Estado en cuanto tal.

No obstante, para que el CS pueda ejercerse como un instrumento, a la vez democrático y democratizador, al servicio de la gobernabilidad democrática que debe acompañar todo proceso de renovación urbana, su puesta en marcha debe implicar una reforma administrativa en la perspectiva que supone la modernización y ajuste de los instrumentos vigentes en materia de participación ciudadana.

Así, la legitimización del Estado por la vía de la participación multiactoral en las operaciones de renovación urbana supone entender la naturaleza de esta última como medio y como fin; en el primer caso, en tanto instrumento puesto al servicio del fortalecimiento institucional y el acercamiento en y entre gobernantes y gobernados y, en el segundo, en tanto requisito fundamental para la formulación y constitución de un auténtico Estado Comunitario de Derecho.

En cualquier caso, el CS debe constituirse sobre la base de un proceso autoevaluativo a través del cual la sociedad y el Estado se vean tanto a sí mismos como el uno frente al otro en el marco de la determinación de sus diferentes tiempos y espacios de encuentro; de este modo, la renovación urbana, entendida desde esta perspectiva, debe concebirse a partir de escenarios y momentos concretos e implementarse en el marco de consecuentes bases tanto territoriales como administrativas.

Ahora bien, dado que desde aquí el CS no es, ni mucho menos, una abstracción que de manera uniforme y homogénea se pueda aplicar a lo largo y ancho de la ciudad, el mismo debe apuntar a reforzar no solo la noción cultural de diversidad, sino la de descentralización en cuanto tal.

De otra parte, el carácter autoevaluativo y, por lo mismo, autorregulador de la idea de CS que estamos proponiendo, supone la puesta en marcha de un ejercicio participativo de construcción de cultura política en el marco de la determinación de un proyecto concertado de ciudad, al cual sirven las iniciativas de renovación urbana como las que en consecuencia se efectuarían.

En este orden de ideas, si bien el CS puede entenderse como un privilegiado instrumento para hacer el seguimiento y la evaluación de un proyecto de ciudad, de un fragmento de ella o, incluso, de un plan de gobierno, su principal contribución con la gobernabilidad debe estar dada en su propia capacidad para posibilitar la constitución colectiva y concertada de tal tipo de proyecto.

Así, la determinación colectiva (consensuada) de un proyecto de ciudad concebido desde la óptica del CS dota a este de un carácter pro-activo y no simplemente reactivo, lo cual lo constituye como privilegiado cohesionador y, al mismo tiempo, direccionador de la participación.

Desde aquí, la dimensión pro-activa de un proyecto de ciudad concebido desde la perspectiva del CS, por la vía de la participación en las operaciones de renovación urbana, no solo apunta a fortalecer en la ciudadanía la noción de lo público, sino a garantizar la apropiación colectiva de tal tipo de proyecto y, con él, la de la propia ciudad en cuanto tal.

El CS supone, por tanto, la puesta en marcha de toda una estrategia pedagógica de formación de ciudad-anía basada, más en el aprendizaje en la acción que en la simple instrucción.

En la medida de lo anterior, el acercamiento entre el Estado y la ciudadanía que el CS propicia a través de la realización de proyectos u operaciones de renovación urbana de manera consensuada y participativa supone establecer un punto de encuentro entre las iniciativas que de manera tradicional se

establecen entre uno y otro actor en el marco de la constitución de un proyecto de ciudad sustentable y continuo sobre la base de la modernización y ajuste de los instrumentos participativos vigentes, lo cual desemboca, necesariamente, en el plano de una reforma administrativa que de tal suerte regule, legitime y, sobre todo, le de peso específico a la acción ciudadana en el marco que supone la defensa de lo público; aspiración solo posible en la medida en que se asuman las consecuencias e implicaciones político-administrativas que la puesta en marcha del mismo exige.

El reto no solo es hacer planeación participativa, sino llegar a constituir, a través de ella, dinámicas autorreguladas de coadministración del territorio que deriven en evidentes resultados de co-gobierno.

De acuerdo con lo planteado entendemos el CS, en el contexto de las operaciones de renovación urbana, como un ejercicio pedagógico de CONSTRUCCIÓN SOCIAL DE CIUDADANÍA presente en el acto mismo de “hacer ciudad”; esto es, de intervenir, de manera comprometida y corresponsable en todos aquellos procesos inherentes a la concepción, formulación, dimensionamiento, presupuestación, gestión, planeación, ejecución y seguimiento de las distintas acciones y proyectos llevados a cabo desde esta perspectiva en la ciudad y deseablemente concertados entre el Estado y la ciudadanía.

La articulación entre modelo de ciudad y modelo de gobierno: un reto para la renovación urbana que de tal forma renueva, también, la idea de administración y ordenamiento del territorio

Como se ve, la noción de control social que debería acompañar la lógica de la participación social multiactoral en los procesos de renovación urbana resulta crucial no solo para velar por la coherencia de los mismos a la luz de una idea concertada de transformación, sino para efectuar la necesaria apropiación ciudadana de tales procesos de tal suerte que se garantice su sustentabilidad en el tiempo.

En tal sentido, y dado que hablamos de un proyecto colectivo de ciudad que se sirve de la renovación urbana para avanzar en sus propósitos —los que en consecuencia deben ser concebidos para beneficiar a los distintos actores sociales y no a uno u otro—, la misma debe entenderse como un medio al servicio de un fin y no como un fin en sí mismo. Fin que en cualquier caso debe establecerse colectivamente, gestionarse adecuadamente y ejecutarse coherentemente en el marco de una clara definición de roles y actores que no excluya a ninguno de sus habitantes.

Si bien los procesos de renovación urbana tienen como resultado afectaciones sensibles en la imagen de la ciudad o, al menos, de los entornos intervenidos —a lo que muchas veces se reduce la idea de “renovación”— la transformación de la imagen

debe ir de la mano de un cuidadoso y responsable análisis de la transformación del orden existente — cualquiera que este sea— a la luz de un proyecto de renovación integral que colectivamente lo contemple, pues la peligrosa lógica del bulldozer arrasa por igual tanto infraestructuras, equipamientos y edificaciones como tejidos sociales, prácticas culturales, dinámicas económicas y referentes simbólicos de la ciudad. Al fin y al cabo, la renovación no solo comporta transformaciones escenográficas, sino sociales, económicas y ambientales que de tal forma dan cuenta de la naturaleza cultural del paisaje de la ciudad.

Desde esta perspectiva, pensar la renovación urbana —más allá de la idea de ciudad-postal que muchas veces comporta el imaginario mercantilista y mediático que a través de ella suele ponerse en juego— exige concebir la misma de una manera responsable e integral, de tal suerte que comporte una clara articulación entre el modelo de ciudad al cual responde y el modelo de gobierno que tal suerte lo lidere y administre pues, al fin y al cabo, uno y otro constituyen el modelo de sociedad que, en razón a su naturaleza, debe ser concebido y construido colectivamente.

De acuerdo con lo anterior, para lograr una clara articulación entre modelo de ciudad (planeación) y modelo de gobierno (administración) a través de la concepción y desarrollo de proyectos u operaciones de renovación urbana es necesario:

- Entender que no existe un modelo de gobierno ideal para un determinado modelo ideal de ciu-

dad, sino que tanto uno como otro deben construirse colectiva y coordinadamente en atención al horizonte de sentido que cada sociedad establezca.

- Concebir la política pública que anima los procesos de renovación urbana de tal suerte que se garantice al interior de las distintas fuerzas vivas de la sociedad la construcción colectiva de un imaginario de ciudad común concertado con un horizonte de sentido viable, factible y cotejable a lo largo del tiempo.
- Asumir la gestión de la ciudad como un proceso integral de gestión urbana que, en el marco de las operaciones de renovación urbana, atienda todas sus dimensiones y no, simplemente, los temas de equipamientos, suelo, imagen o servicios.
- Instaurar en los procesos de planeación y ejecución de acciones y proyectos de renovación una mirada trans-sectorial que responda a la naturaleza compleja e imbricada de los problemas urbanos.
- Construir índices de apropiación social ciudadana e indicadores de seguimiento y de sustentabilidad que, a la luz de un enfoque trans-sectorial determinado, permita articular los proyectos de renovación urbana con la consecución de metas plan dentro de las correspondientes administraciones.
- Establecer como principio de política pública en los proyectos de renovación urbana la

participación multi-actoral y multi-estamental en corresponsabilidad, así como la articulación inter-institucional.

- Anteponer en los proyectos de renovación urbana a la idea neoliberal de negocio inmobiliario, la de operación estratégica para la ciudad.
- Definir y aplicar un claro y transparente esquema de distribución de cargas y beneficios, así como de administración y aprovechamiento público de las plusvalías.
- Adoptar diferentes esquemas de propiedad del suelo y de distribución equitativa de su renta.
- Incorporar a la noción de gestión del suelo, la de gestión del riesgo, del conflicto y de la convivencia.
- Exigir, a la hora de definir la política pública y llevar a cabo correspondientes actuaciones de renovación urbana, el diseño y puesta en marcha de una eficiente arquitectura de la participación en “clave” de corresponsabilidad social.
- Constituir y/o fortalecer diferentes instancias de participación deliberativa y no simplemente consultiva.
- Construir colectivamente la norma urbana y promover, dentro de ella, la autorregulación ciudadana y el control social.
- Aceptar la idea de que en la ciudad existen múltiples ideas de ciudadanía que es necesario convocar y alentar a la hora de definir la política pública, particularmente en torno a la idea de ordenamiento territorial.

- Propiciar y garantizar la concurrencia de recursos y esfuerzos públicos y privados a la hora de definir y llevar a cabo actuaciones sobre el territorio.
- Establecer como requisito de sustentabilidad urbana de los proyectos de renovación una clara estrategia de seguridad en sus múltiples formas: civil, ciudadana, ambiental, alimentaria, laboral, comunitaria, etcétera.
- Articular los temas de la planificación y de la administración de la ciudad dentro de un esquema claramente diferenciado y territorializado, aunque coordinado por eficientes y competentes instancias rectoras.
- Superar la lógica sectorial de los proyectos para dar paso a la idea de Operación Territorial Integral enmarcada dentro de los principios del Desarrollo Territorial Integrado.
- Incorporar en la lógica de la planificación urbana y del ordenamiento territorial las distintas formas de hacer ciudad, reconociendo dentro de ellas la legitimidad de los desarrollos informales desde donde, a su manera, se llevan a cabo, también, procesos de renovación urbana que es necesario estudiar y atender mediante tratamientos, respetuosos, adecuados y diferenciados.
- Dotar la planeación urbana y el ordenamiento del territorio de una dimensión cultural dentro de la cual se resalte el valor patrimonial de la práctica cultural y del paisaje urbano.

- Incorporar, de manera efectiva, el valor sustantivo de la cultura urbana y de su correlato patrimonial a la hora de adoptar uno u otro modelo de ciudad en el marco de un consecuente modelo de gobierno.
- Llenar de contenido la entelequia abstracta del “contrato social” mediante la formulación y realización, dentro de los procesos de renovación urbana, de pactos concretos por la vida, el medio ambiente, la movilidad, la seguridad, el espacio público, etcétera.
- Esclarecer la importancia de tal articulación para la definición y realización de un modelo dinámico de sociedad.
- Entender y asumir, como sociedad, las consecuencias que, en sus múltiples dimensiones, supone la elección de uno u otro modelo de ciudad, entendido este como una forma de organización de la sociedad sobre el espacio y, por lo mismo, como un modo implícito de administrarlo y gobernarlo.
- Definir la manera como, entre otros posibles, deben articularse en los procesos de renovación urbana, modelos de ciudad compactos, dispersos, fragmentarios o difusos, con modelos de gobierno centralizados o descentralizados, pluralistas, comunitaristas, democráticos, participativos o autoritarios.
- Establecer con los diferentes estamentos de la sociedad una ruta de actuación concertada que permita el despliegue, desarrollo y posiciona-

miento de la ciudad a través de un eventual Protocolo de la Sociedad Civil para el desarrollo de proyectos que comporten dinámicas de renovación urbana.

- Aplicar en la lectura y planeación del territorio un enfoque diferencial que comprometa la idea de ordenamiento territorial.
- Minimizar los umbrales de riesgo de la sociedad que se ponen en juego a través del desarrollo de los proyectos u operaciones de renovación urbana.
- Estimular la apropiación socio-emocional de los proyectos de renovación urbana por parte de los habitantes gracias a la adopción en los mismos de un enfoque de construcción social del hábitat y el territorio.
- Promover la corresponsabilidad social como base de la sustentabilidad de los proyectos.
- Garantizar en los proyectos de renovación urbana la obtención de una gobernabilidad democrática y la satisfacción de los derechos ciudadanos para todos y todas sus habitantes.
- Procurar la satisfacción integral de las Necesidades Básicas Insatisfechas, privilegiando a la población más vulnerable.
- Estructurar los proyectos de renovación urbana tendiendo como objetivo fundamental mejorar los Índices de Calidad de Vida y no solo el atractivo.
- Concebir los proyectos de renovación urbana de tal suerte que se enfrente a través de ellos

la exclusión, la injusticia social, la segregación socio-espacial y los desequilibrios territoriales.

- Incorporar en las dinámicas participativas que acompañen los proyectos de renovación urbana procesos de planeación ligados a compromisos de co-administración.
- Entender que el reto no es la participación sino la concertación.

Es por esto que, desde nuestra perspectiva, el tema de la gestión social de las operaciones de renovación urbana debe partir de las características específicas de cada entorno (y sus territorios) en el marco de sus respectivas precondiciones, lo cual supone:

- Conocimiento del entorno (en sus componentes físico-ambientales, socio- culturales, económico-productivos y jurídico-normativos), a la luz de la realización de un análisis tendencial que involucre, como primer paso de la gestión social, el autodiagnóstico por parte de la población directamente afectada, con el fin de establecer cómo ven su entorno y cómo se ven a sí mismos dentro de él; actividad que, entre otras cosas, supone la realización de trabajos de campo, consulta de fuentes secundarias, realización de encuestas, elaboración de mapas cognitivos y cartografía social.
- Definición de actores y escenarios, a la luz de la identificación de las dinámicas sociales tanto individuales como colectivas (en sus especificidades, diferencias e intereses) que caracterizan uno u otro territorio objeto de renovación y en

el marco del carácter procesual de las respectivas operaciones.

- Construcción concertada de una imagen deseable posible de ciudad, a partir de la realización de toda una serie de talleres participativos orientados en esta dirección.
- Establecimiento de compromisos multiactorales (para el diseño, la puesta en marcha, la sustentabilidad y el seguimiento de las operaciones), a partir de la realización de pactos y acuerdos sociales que involucren la participación de los diferentes actores sociales en un efectivo esquema de responsabilidades y contrapartidas fundamentado en un cronograma de resultados.
- Consolidación de una base económica y social, a partir de la implementación de una estrategia pedagógica de fortalecimiento asociativo y/o corporativo orientada a la consolidación del tejido social, al mejoramiento del ingreso, a la equidad social y de género, al enfrentamiento de las deseconomías y a la productividad.
- Ejecución de los proyectos puntuales, a la luz de la puesta en marcha de los compromisos multiactorales previamente acordados y en el marco de la realización de interventorías colegiadas (en lo social, en lo ambiental, en lo económico, etcétera).
- Seguimiento de las operaciones, a través del diseño e implementación de la estrategia de monitoreo social más conveniente en cada caso.

Solo así será posible pasar de una idea de territorio “objeto” a una de territorio “sujeto” de desarrollo.

CONTENIDO

Introducción 242

El concepto de Lugar 244

El concepto de Apego..... 244

Teoría sobre Apego al Lugar..... 248

El apego en los procesos de renovación urbana..... 250

Conclusiones..... 251

Referencias..... 252

Meneses, A. L. (2019). Apego al lugar de residencia, construcción de identidad y calidad de vida. En Yory, C. M. (Ed.), *Renovación urbana. Globalización y patrimonio* (pp. 241-256).doi: 10.14718/9789585456624.2019.13

1 Doctora Cum Laude Universidad de Granada (España) en el Programa de Doctorado: Dificultades de Aprendizaje y Procesos Cognitivos (2016); Magister en Psicología Educativa, Estadística y Psicometría de la Universidad del Estado de Nueva York (SUNY), Albany, NY (1998); Psicóloga egresada de la Universidad Católica de Colombia (1988); Experta en procesos de adquisición lectora en niños con dificultades de aprendizaje, y en construcción y validación de pruebas psicométricas utilizando métodos mixtos.